

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0300534	北区げんきサポート倶楽部

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.5	1.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.5	3.0	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	1.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.5	0.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.0	2.0	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.0	3.0	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	4.0	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	3.0	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.0	*	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	3.0	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.0	3.0	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.0	3.0	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.0	3.0	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	5.0	3.0	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.0	0.0	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.0	0.0	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.0	0.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	0.0	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	0.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	0.0	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	2	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	0.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	1	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	50.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者の評価としては契約時の説明が分かりづらいようですので、要点をまとめて伝えられるようにします。また丁寧で分かりやすい説明を心掛けるようにしてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	1
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	0.0	1
3 利用料金が適正なこと。		0.0	1
4 地域での評判が良いこと。	4	0.0	1
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	1
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		0.0	1
7 自宅から近いこと。	3	0.0	1
8 事業所の定員・規模。		0.0	1
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		0.0	1
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		0.0	1
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	1
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	1
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	0.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	1
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	0.0	1

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0400532	デイサービス城西

事業者自己  
評価

ユーザー  
(利用者)  
評価

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.5	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	4.5	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.5	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.0	4.8	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.0	4.8	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	5	4.0	5.0	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	5.0	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.0	*	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.6	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.0	4.8	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.0	4.6	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.0	4.6	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	5.0	5.0	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.0	5.0	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.0	5.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.8	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

サービス提供をする上で重要だと思うものの項目で「自宅から近い」「利用者どうしの人間関係がよい」「スタッフの対応に安心感がある」で事業所と利用者の考え方が一致していたと思います。ユーザー順位で上位に「不満や苦情などをじっくりと聞きよく対応すること」があがっていたため、定期的に不満や苦情などがないか利用者の声を直接聞き取りしていきたいと思います。また、自由記載から「6か月で間が空いてしまうことが残念」とのご意見をいただき、現状即座の対応は困難ですが今後通年でサービスを受けられるように検討をしていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	5	6.9	6
3 利用料金が適正なこと。		9.7	5
4 地域での評判が良いこと。	2	0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		2.8	9
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		15.3	2
7 自宅から近いこと。	1	18.1	1
8 事業所の定員・規模。		2.8	9
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		2.8	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	15.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		5.6	8
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	4	13.9	4
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.9	6

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0600388	有限会社アポロン 名古屋糖尿病運動療育センター

事業者自己 評価	ユーザー (利用者) 評価
自 社 結 果	全 体 平 均
自 社 結 果	全 体 平 均

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	3.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	3.9	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.4	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.5	4.2	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.0	4.6	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.0	4.6	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.4	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.0	*	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	3.8	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.0	3.9	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.0	4.3	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	5.0	3.8	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.0	4.2	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.0	3.8	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.0	4.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	4.0	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.2	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	8	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	72.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	8	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

個人情報についての管理を徹底する。住所等の情報だけでなく、ご利用中に会話された中での情報についても個人情報であるという意識を持ち、必要な内容についてはスタッフ間で共有するがそれ以外は他人に口外することの無い様徹底していく。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.3	9
3 利用料金が適正なこと。	5	13.0	4
4 地域での評判が良いこと。	2	2.2	10
5 個人情報を絶対に外にもらさないこと。		14.1	3
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		4.3	8
7 自宅から近いこと。	4	19.6	2
8 事業所の定員・規模。		5.4	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.1	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	5.4	6
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	12
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	25.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		6.5	5

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0700246	昭和区げんきサポート倶楽部

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業者[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

問	---	3.5	3.0	4.2
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	---	3.5	3.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	---	3.5	1.7	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	---	4.0	1.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	---	3.5	0.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	---	4.0	5.0	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	---	4.0	5.0	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	---	4.0	5.0	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	---	4.5	5.0	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	---	4.0	0.0	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	---	4.5	4.4	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	---	4.0	4.2	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	---	4.0	3.6	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	---	4.0	4.2	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	---	5.0	4.7	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	---	4.0	5.0	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	---	4.0	4.5	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	---	4.0	4.7	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	---	4.0	5.0	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	---	4.0	4.5	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	---	4.0	4.5	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	6	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	60.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご利用者様の中でも身体機能レベルにバラつきがございますので、各ご利用者様ごとに適したサービスが提供できるようプログラムのバリエーションを充実させていきます。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	12
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		5.5	8
3 利用料金が適正なこと。		5.5	8
4 地域での評判が良いこと。		0.0	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		11.0	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		2.7	10
7 自宅から近いこと。		12.3	2
8 事業所の定員・規模。		6.8	6
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		1.4	11
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。		12.3	2
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		6.8	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	12
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		26.0	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	12
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		9.6	5

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0800053	オアシスセンター

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	4.9	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	4.4	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.5	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.0	4.8	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.0	4.7	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.8	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.0	*	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	4	4.5	4.2	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.0	4.6	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.0	4.3	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.0	4.9	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	5.0	4.8	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.0	5.0	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.3	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.8	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.8	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	45.5%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

ご多忙の中ご回答下さりありがとうございました。評価結果から、運動の場である事と同時に社交の場であり、仲間や職員との信頼関係が非常に大切であると改めて感じる事ができました。またプログラム内容についても本人の要望や能力に合わせて見直しを継続すること、またそれをわかりやすくご説明する事が重要であると考えます。個別の評価やお声かけを大切に、満足いただけるよう努力いたします。設問の中で無回答のものも多く見られました。次回は設問内容についての説明も必要であると感じました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	11
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		3.0	8
3 利用料金が適正なこと。		13.4	3
4 地域での評判が良いこと。	4	9.0	6
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		1.5	10
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	0.0	11
7 自宅から近いこと。	3	26.9	1
8 事業所の定員・規模。		3.7	7
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.0	8
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	1	13.4	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	11
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	14.2	2
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。		11.9	5

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A0900085	介護老人保健施設かなやま 健康クラブ

事業者自己評価		ユーザー(利用者)評価	
自社結果	全体平均	自社結果	全体平均

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
 ※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	5.0	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	5.0	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	5.0	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.5	5.0	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.0	4.8	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.0	5.0	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	5.0	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	5.0	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	5.0	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	4	4.0	4.8	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	4	4.0	5.0	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	4	5.0	5.0	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.0	5.0	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	4	4.0	5.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	5.0	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	5.0	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	5	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	50.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	5	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

かなやま健康クラブでは住み慣れた在宅でいきいきと末永く元気に過ごしていただけるよう、ご自宅でできる運動をコンセプトに実施しております。ご利用様がサービスに求める重要度で基本的なサービス以外に自宅から近い、時間通りの送迎など施設への通いやすいことが重要であることがわかりました。評価結果では高評価していただき大変恐縮と感じております。今後もご利用様の意見に耳を傾け質のよいサービスが提供できるよう努めて参ります。この度はお忙しい中貴重なご意見をありがとうございました。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		7.1	5
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		0.0	11
3 利用料金が適正なこと。		14.3	3
4 地域での評判が良いこと。		7.1	5
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		0.0	11
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	4	5.4	9
7 自宅から近いこと。		14.3	3
8 事業所の定員・規模。		0.0	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	5.4	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	3	7.1	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.1	5
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.0	11
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	2	16.1	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	11
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	1	16.1	1

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400341	若田アスリートジム

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	4.5	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	4.5	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	4.3	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	3	3.5	4.6	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.0	4.3	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.0	4.4	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.8	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	4	4.5	4.8	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	*	4.0	*	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	3	4.5	4.4	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	3	4.0	4.6	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	3	4.0	4.6	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	3	4.0	4.4	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	3	5.0	4.0	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	4	4.0	4.4	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	4	4.0	4.0	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	3	4.0	4.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	3	4.0	3.8	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	3	4.0	4.3	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	4	4.0	4.6	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	13	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	130.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	76.9%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回、自己評価・ユーザー評価の結果を拝見し、利用者様からのご意見をサービス内容に反映する上でサービス提供側と利用者様とで若干のズレが生じているように思いました。今後はご意見を頂いた際に細かな部分まで聴取しサービスに反映できるように努めてまいります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	13
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		6.0	7
3 利用料金が適正なこと。		14.3	3
4 地域での評判が良いこと。	1	1.5	10
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		8.3	5
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。	5	1.5	10
7 自宅から近いこと。		15.8	2
8 事業所の定員・規模。		0.8	12
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		8.3	5
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	12.8	4
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		0.0	13
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		3.8	9
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	3	21.8	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	13
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	5.3	8

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400572	伝治山みずの接骨院

事業者自己評価  
ユーザー(利用者)評価

## 1. 事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自社結果  
全体平均  
自社結果  
全体平均

質問	自社結果	全体平均	自社結果	全体平均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	4.3	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	4	3.5	3.4	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	4	4.0	3.8	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	4	3.5	4.5	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	4	4.0	4.5	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	4	4.0	4.5	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.5	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.5	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	4	4.0	4.8	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.5	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.0	4.4	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.0	4.2	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.0	4.2	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	5.0	4.1	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.0	4.6	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.0	4.7	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.0	4.0	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	4.7	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考え方に基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	5	4.0	4.4	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	22	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	95.7%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	15	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	68.2%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

<p>利用者評価が 制度や契約内容が分かりにくいという結果があったため、初回はしっかりと時間をつくり、利用者になりやすい説明をできるように取り組みたいと考える。説明は重要事項と契約書を説明するのも時間をかけているが、総合事業の制度概要についてわかりやすく説明ができ 30分をめどに説明できるようにする。</p>
---

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者 %	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		0.0	14
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。	1	13.3	3
3 利用料金が適正なこと。		12.8	4
4 地域での評判が良いこと。	5	2.7	12
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.6	6
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		5.9	7
7 自宅から近いこと。	3	13.8	2
8 事業所の定員・規模。		3.2	11
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。		3.7	9
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.6	5
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		5.9	7
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.5	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。		14.4	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	14
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	4	3.7	9

# 令和3年度名古屋市介護サービス事業者自己評価・ユーザー評価の実施結果 (運動型通所サービス)

事業者番号	事業者名
23A1400754	デイサービス笑皆の風アロハ

事業者自己  
評価  
ユーザー  
(利用者)  
評価

## 1.事業者自己評価とユーザー(利用者)評価の実施結果について

※回答がなかった場合、事業所[---]、利用者[\*]  
※ユーザー評価の公表をしない場合、[-]

自 全  
社 体  
結 平  
果 均  
自 全  
社 体  
結 平  
果 均

問	自 社 結 果	全 体 平 均	自 社 結 果	全 体 平 均
問1 契約書や重要事項説明書などの説明は分かりやすかったですか？	5	3.5	3.7	4.2
問2 苦情受付窓口(事業所の相談窓口、市役所、国民健康保険団体連合会など)についての説明は分かりやすかったですか？	5	3.5	3.8	4.3
問3 あなた(ご利用者)やご家族に関する個人情報は、“同意なし”に他人へ話さないことについての説明は分かりやすかったですか？	5	4.0	3.7	4.1
問4 現在利用しているサービス内容について、不満や苦情を申し出た時に、事業所の担当者はずばやく、ていねいに対応してくれますか？	5	3.5	4.7	4.7
問5 事業所の設備や備品、清掃状況などの環境は整っていますか？	5	4.0	4.5	4.8
問6 感染予防・衛生面への対策に安心感が持てますか？	5	4.0	4.5	4.6
問7 職員の言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか？	4	4.0	4.6	4.8
問8 職員は、気軽に話しや相談できる雰囲気作りをしていますか？	5	4.5	4.7	4.8
問9 送迎サービスについて、送迎の時間や安全面での気配りがなされていますか？	5	4.0	4.7	4.5
問10 テーブル座席や他のご利用者との人間関係に気配りや配慮がなされていますか？	5	4.5	4.4	4.7
問11 あなた(ご利用者)の目標達成のために、訓練プログラムは活かされていますか？	5	4.0	4.2	4.5
問12 訓練(プログラム)内容は、あなた(ご利用者)の身体へ適度な負荷はありましたか？	5	4.0	4.4	4.4
問13 自立的な日常生活を続けるための訓練(プログラム)内容になっていますか？	5	4.0	4.1	4.5
問14 デイサービス(通所介護)とケアマネジャーとの間では、連絡・調整がとれていると思いますか？	5	5.0	4.4	4.6
問15 デイサービス(通所介護)は、通いやすいですか？	5	4.0	4.5	4.8
問16 デイサービス(通所介護)は、在宅での生活を継続する上で効果的サービスになっていますか？	5	4.0	4.6	4.6
問17 デイサービス(通所介護)では、当日の体調に合わせてプログラムの変更をしていますか？	5	4.0	4.3	4.6
問18 (名古屋市からの設問)利用されている事業所は、ご利用者やご家族からの意見をよく聞いて、サービスの改善に努めていると感じますか？	4	4.0	3.9	4.5
問19 (名古屋市からの設問)事業者から自立支援(※)の考えに基づいたサービスの提供を受けていると感じますか？	4	4.0	4.2	4.2
問20 (名古屋市からの設問)事業者からのサービス全般について、満足していますか？	5	4.0	4.4	4.7

## 2.ユーザー(利用者)評価の参加状況について

上記の事業所からサービスを受けている利用者のうち、今回の評価事業にご参加いただいた利用者の参加状況は次のとおりです。

参加利用者数	10	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者数を表します。
利用者の参加率	100.0%	上記事業所の全利用者のうち、無作為抽出により評価票の記入を依頼した利用者の割合を表します。
評価票の回収数	10	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者数を表します。
評価票の回収率	100.0%	評価票の記入を依頼した利用者のうち、評価票を提出していただいた利用者の割合を表します。

## 3.事業者のコメント

今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方法等に関するコメントは、次のとおりです。

今回の評価内容を確認させていただき、契約内容及び苦情受付窓口につきまして、皆様に対して説明不足を痛感しました。今後ご理解いただくために事例などを活用して、わかりやすい説明をします。また今回、回答いただいたご利用者様方には、契約全般でわかりづらかったところを確認し、説明をしていきます。施設の運動時では、力を入れる部位や具体的な事例を持った効果を説明し、満足して頂ける施設づくりを目指していこうと考えています。器械運動の順番などに関しては、利用者様が快く、そして円滑にサービスを利用していただけるような人員配置で順番などを決めます。皆様方の評価をしっかりと受け止め、今後の改善に努めて参ります。

## 4.サービスの提供または利用にあたり、最も重要視している事項について

次の表は、サービスの提供又は利用にあたり、上記の事業者又は当該事業所からサービスを受けている利用者が、それぞれの立場から最も重要視している事項を次の項目の中から5項目選択していただき、その結果を記載しています。

	事業者	利用者%	利用者順位
1 土・日・祝日や早朝・夜間も営業していること。		6.7	7
2 契約やサービス計画・内容などについて、わかりやすく説明してくれること。		1.7	12
3 利用料金が適正なこと。		5.9	8
4 地域での評判が良いこと。		5.9	8
5 個人情報絶対に外にもらさないこと。		9.2	4
6 不満や苦情などをじっくりと聞いてくれて、よく対応してくれること。		8.4	5
7 自宅から近いこと。	4	13.4	2
8 事業所の定員・規模。		0.8	13
9 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。	5	4.2	10
10 利用者どうしの人間関係が良いこと。	2	10.9	3
11 いつも時間どおりに送迎が行われること。		7.6	6
12 食事、入浴、レクリエーションなどの基本サービスの内容が充実していること。		0.8	13
13 職員の対応に安心感・信頼感が持てること。	1	20.2	1
14 認知症の方へのケアが充実していること。		0.0	15
15 機能訓練指導員による個別機能訓練の提供体制が整っていること。	3	4.2	10